

Новая услуга банков сервис «ВТОРОЙ РУКИ» - защита пожилых потребителей

Практически каждый день в СМИ печатных изданиях, радио, телевидении, лентах социальных сетей от правоохранительных органов и иных ведомств граждане слышат об участившихся случаях мошенничества. «Нелюди», так их хочется назвать, воруют у самых незащищенных, к которым относятся пожилые люди, уязвимая категория граждан.

Кажется, что уже наверно каждый второй взрослый и каждый третий ребёнок знает про различные виды мошенничества, но все равно находятся те, кто слепо верит в различные схемы «легкого» заработка, кто под страхом каких-либо арестов или взломов своего банковского счета и переводит деньги мошенникам.

Центробанк подсчитал, что потери россиян от действий кибермошенников в первом квартале 2021 года составили почти 2,9 млрд рублей. Эта цифра в 1,6 раза превышает показатель аналогичного периода 2020 года.

Как с этим бороться и не быть обманутыми - больше вопросов чем ответов.

В данной статье речь пойдет о новом способе защиты прав потребителей финансовых услуг, а именно лиц с инвалидностью (далее ЛСИ) и иных маломобильных групп населения (далее МГН), в том числе пожилые люди, а именно женщины старше 55 и мужчины старше 60 лет.

Банком России приняты меры и утверждены методические рекомендации от 08.08.2021 №11 – МР, которые разработаны для кредитных организаций в целях усиления мер по предотвращению финансовых потерь и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении денежных средств, находящихся на счетах ЛСИ и иных МГН, в том числе пожилого населения при предоставлении им финансовых услуг **дистанционно**.

Так регулятор банковской деятельности предложил – внедрить банкам сервис **«второй руки»**.

Однако, радоваться или огорчаться такой заботе о пожилых людях, пока не понятно.

Регулятор рекомендовал кредитным организациям при заключении финансовых договоров с условием о дистанционном обслуживании предоставить этим гражданам, в частности, следующие возможности:

1) устанавливать ограничения по осуществлению операций определенного вида, включая перевод денежных средств, либо по максимальной сумме перевода за одну или несколько операций;

2) вводить запрет на подключение дистанционных (цифровых) каналов (например, банк в мобильном приложении) на использование платежных приложений Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay;

3) формировать закрытый перечень получателей онлайн-переводов.

Однако, данный сервис услуг **«второй руки»** будет предоставляться с привлечением так называемого **«помощника»**, который вправе осуществлять дополнительный контроль за операциями клиента, физического лица ЛСИ и МГН (далее-Сопровождаемого) получая уведомления о финансовых операциях, планируемых к совершению и возможность их подтвердить или отклонять.

Таким **«помощником»** может стать любой клиент того же Банка, которого назначает сам Сопровождаемый, естественно с его личного согласия. Кредитная организация предоставляет **«помощнику»** сведения о переводах/платежах Сопровождаемого, в отношении которых требуется подтверждение или отклонение, а именно: о типе, дате, сумме, комиссии за совершение операции, наименовании организации-получателя или имени, отчестве и первой букве фамилии получателя, четырех последних цифрах карты получателя, номере счета получателя, наименовании банка получателя. При этом не рекомендуется раскрывать **«помощнику»** информацию об остатках на счетах, а также о поступающих зачислениях Сопровождаемому.

Информация о наличии сервиса **«второй руки»** в том или ином Банке потребители могут узнать, ознакомившись с информацией официального сайта, либо в офисе Банка. Однако, анализ нескольких сайтов кредитных организаций, результатов не дал. Пока данные сервисы отсутствуют.

Возвращаясь к вопросу пользы или вреда сервиса **«второй руки»**, хочется отметить следующее, положительным моментом является то что **«помощника»** назначает сам клиент, и как правило пожилые люди доверяют родственникам, друзьям и остается надеяться на их добропорядочность. Кроме того, к плюсам можно отнести вышеуказанные рекомендации Банка России по установлению ограничений, запретов, порядка соблюдения банковской тайны. Если все будет реализовано, как предусматривают рекомендации, можно уменьшить число рисков совершения мошеннических операций в отношении денежных средств, находящихся на счетах людей уязвимой категории граждан.

Однако, есть и отрицательные моменты, и опасения.

Этот сервис предусматривает формат дистанционного общения по вопросам управления своими счетами и вкладами через мобильное приложение. Непонятно, почему регулятор предусматривая упрощенный порядок работы в онлайн не учитывает малограмотность данной категории граждан в финансовой сфере и IT – технологиях, ведь недаром именно они становятся жертвами мошенников. Такое доверительное управление своими операциями должно оформляться исключительно в офисе банка с лицом, имеющим нотариальную доверенность на представление интересов доверителя.

А опасения наши в том, что мошенники вновь воспользуются данной информацией и начнут звонить и представляться сотрудниками банков, говорить о дистанционном подключении к сервису **«второй руки»**, узнавать информацию у пожилых людей, подключать их к мобильным приложениям и вновь **«обкрадывать их до нитки»**.

Грамотные юристы всегда рады оказать помощь пострадавшим, но всегда смущает рекомендательный характер правил. Почему бы регулятору, не внести изменения в законодательные акты и не прописать права, обязанности, ответственность всех участников данных отношений, возможно это будет следующим его шагом, посмотрим.

В заключении хочется очередной раз привлечь внимание к проблеме телефонных и кибермошенников. Только широкая огласка проблемы может помочь нашим гражданам не попасть в ловушки.

Специалисты консультационного центра рекомендуют если вам позвонили из банка, ГосУслуг, службы безопасности, следственного комитета, прокуратуры, полиции, ФСБ, суда, то самое правильное сразу повесить трубку, а номер внести в чёрный список. А лучше вообще не брать трубку с незнакомых номеров. Банк всё что нужно сообщит в письменной форме в своём приложении или личном кабинете банка.

А пока, не дайте обмануть себя и своих близких, расскажите им про мошенников.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Instagram: zpp_irkutsk